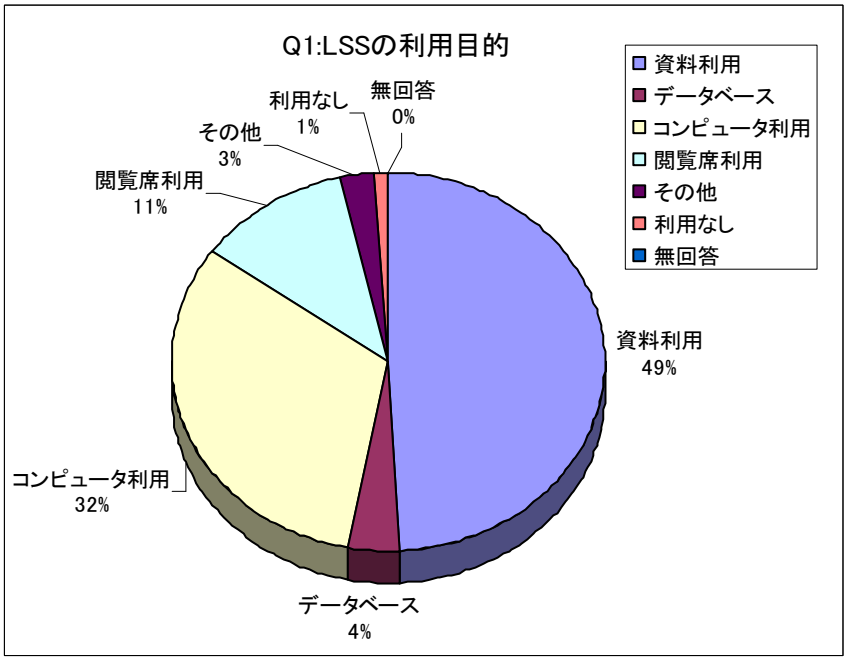
平成 17 年 1 月 24 日

MIC　池田剛透

MIC 利用者満足度調査アンケート結果

Q1:あなたのどんな目的で図書館を利用しますか？（複数回答可）

資料利用	386	49%
データベース	30	4%
コンピュータ利用	251	32%
閲覧席利用	89	11%
その他	21	3%
利用なし	7	1%
無回答	1	0%
合　計	785	100%

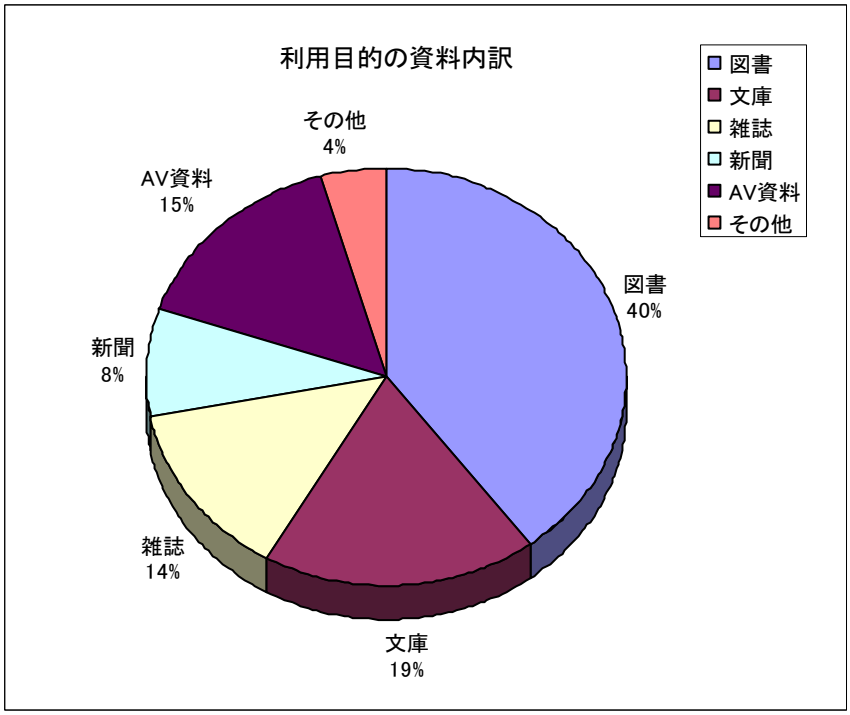


○その他の記入

・睡眠（5 件）
・勉強（4 件）
・暇つぶし（4 件）
・自習（3 件）
・印刷（2 件）
・自分のパソコンを開いてなにかしてる
・2 階の勉強席

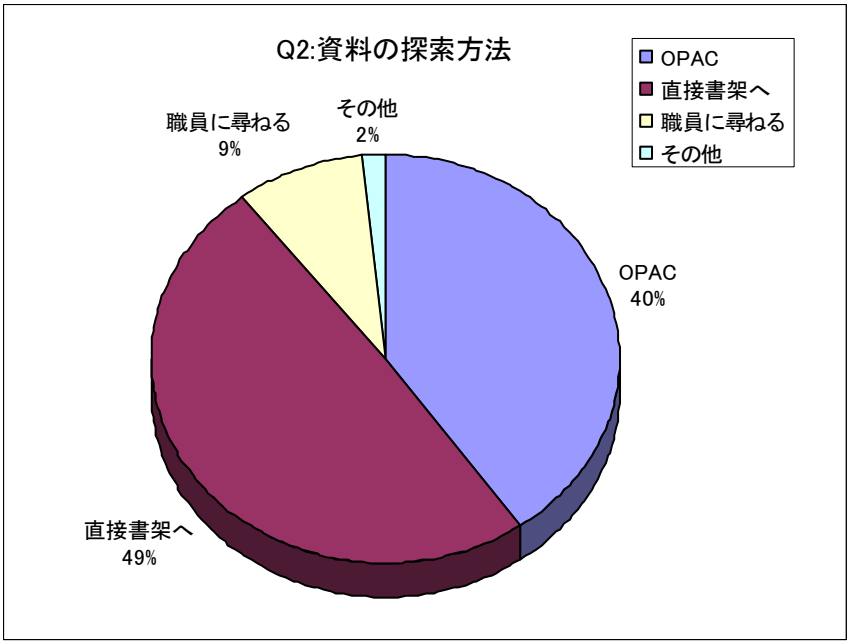
（1）図書館の利用目的の内訳

図書	173	40%
文庫	82	19%
雑誌	60	14%
新聞	36	8%
AV 資料	67	15%
その他	19	4%
合　計	437	100%



Q2:あなたは図書館資料をどのようにさがしていますか？（複数回答可:2 つまで[○]）

OPAC	234	40%
直接書架へ	284	49%
職員に尋ねる	53	9%
その他	9	2%
合　計	580	100%



○その他の記入

・探したことがない（3 件）

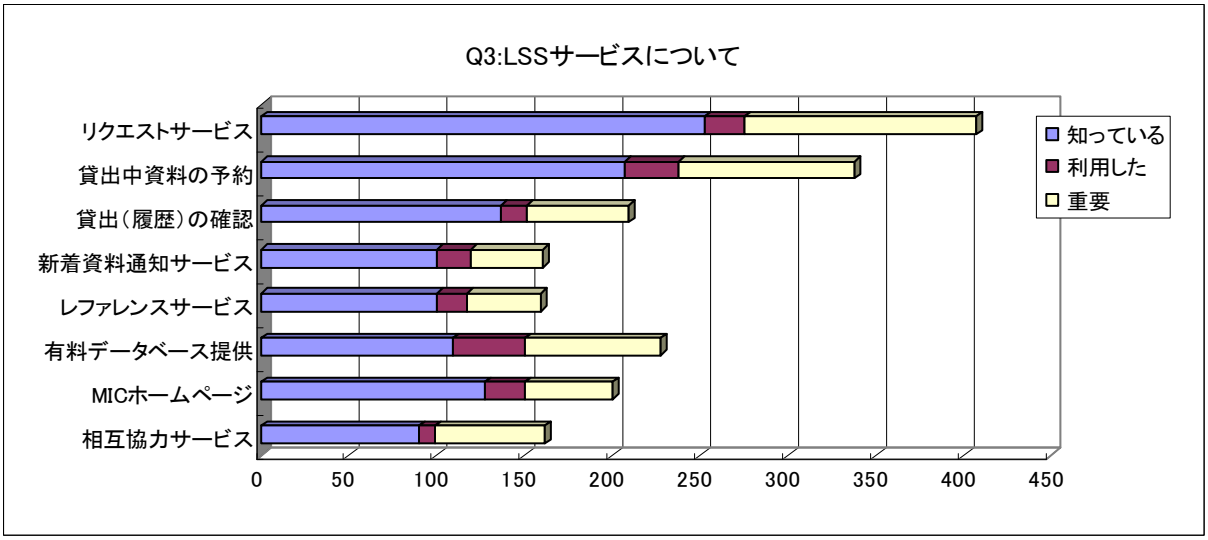
・さがさない（2 件）

・根性

・ない

Q3:図書館では次のようなサービスを提供しています。これらのサービスを知っていますか？知っている場合は利用したことがありますか？知っているもの、利用したことがあるものに[○]をつけてください。また、あなたにとって重要と思われるものに 3 つまで[○] をつけてください。

	知っている	利用した	重要	
リクエストサービス	253	23	132	22%
貸出中資料の予約	207	31	100	18%
貸出（履歴）の確認	137	15	58	11%
新着資料通知サービス	100	20	41	9%
レファレンスサービス	100	18	42	9%
有料データベース提供	110	41	77	12%
MIC ホームページ	128	22	51	11%
相互協力サービス	90	9	63	9%
合　計	1125	179	564	100%



Q4:あなたが図書館に期待するサービスを１つ挙げるとするとそれは何ですか？

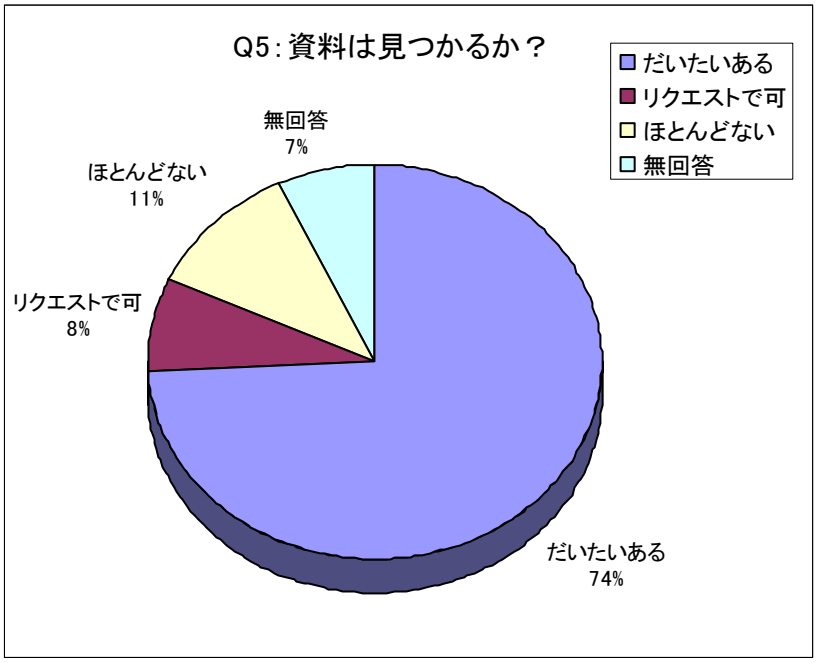
- 特にない（34 件）
- 話題の本をもっと見たい　教科書貸し出し（何ページ使うかわからないので）
- 話題の本がよめる
- 論文に必要な資料請求
- 利用者のための気持ち、思いやり
- 洋書をもっとふやしてほしい
- 予約購入
- 有料データベースの拡張
- 漫画の貸出
- 毎月の新着図書の棚
- 本を貸してくれる。
- 本を増やしてほしい
- 本をもっとたくさん置いて下さい
- 本の量を増やすこと
- 本の量
- 本の品揃え
- 本の販売→レンタルのみでなく
- 本の探し易さ
- 本の貸出し延長
- 本の多さ
- 本の充実（2 件）
- 本のフリーマーケット
- 本がよめる
- 豊富な量の図書
- 豊富な本の量
- 豊富な資料
- 返却方法の柔軟対応（品川で返せる、貸りれるとか）←ネット予約
- 文庫本の新巻購入
- 幅広い領域の書物を置くこと
- 必要だと思う書籍があること
- 美術雑誌(美術手帖やMusee など）入れてほしい
- 難しい話ですが、借りた本をもっと長く貸してほしい
- 読みたいものが、すぐに借してもらえる。
- 同じ本でも何冊かある
- 店員のあいそうをよくする
- 貸与パソコンでもプリントアウトができるようにして欲しい
- 貸出中資料の予約も重要ですが、それを軽減するために資料を増やす
- 貸出期間の長期化（1 ヶ月くらい）
- 貸出期間の長期化
- 蔵書を増やす
- 蔵書の充実
- 席を増やす
- 静けさ
- 静かな空間で過ごせること。
- 整理のしかたをもっとわかりやすく
- 図書館の時間を 12 時くらいまで開放
- 図書の増加
- 人気の本、話題の本を、すぐに置いてほしい。
- 新着図書、DVD を多く入れてほしい
- 新着資料購入
- 新書をだすこと
- 新書の数
- 新作映画を入れてほしい
- 新作 DVD
- 新刊本の充実
- 新しい本をはやく入れてほしい
- 新しい本があったら教えるサービス
- 新しい文庫を入れてほしい
- 寝るスペース
- 職員の優しさ
- 職員の態度の向上と要領の良さ。
- 詳しく図書館の機能を知らないので、特にありません
- 笑顔
- 小説をもっと多くしてほしい
- 小説とかを充実してほしい
- 週刊Ｇａｌｌｏｐをいれてほしい
- 辞書持ち出し
- 自分のパソコンで図書期間の延長。
- 自分のパソコンでの印刷
- 自分の PC でコピー（いつでも・いくつでも）
- 自習が楽しめる場
- 時間のばしてほしいです。
- 資料長期貸出（1 ヶ月とか）
- 資料をみながら会議する場

- 資料の豊富さ
- 指定図書貸出の延長
- 四階と食堂の通行
- 雑談スペース
- 雑誌等の数を増やしてほしい
- 雑誌を沢山おいてほしい
- 雑誌をふやす
- 雑誌をふやしてほしい
- 雑誌の充実（2 件）
- 雑誌
- 最新又は CD のレンタル（J-pop などの）
- 最新の本の入荷
- 最新の文芸をもっとおいてほしい。
- 今のままで充分
- 今のでいいんじゃん？
- 講義で必要な資料がすぐ手に入る
- 広くしてほしい。
- 個人的には買えない資料、NHK の特集番組、特に経営に係るビデオ、DVD
- 個室を作る
- 現状のままで充分です。
- 現状で満足している
- 芸術系の本をもっとじゅうじつさせてほしい
- 経営組織の最新の資料が欲しい。
- 喫煙ルームがあると良い
- 期間限定で、その時話題になっている小説を設置
- 学生証で入れるようにして欲しい。
- 学生証で全部やってほしい
- 学生証ではいれるようにしてほしい。
- 過去の学生のレポート等のデータベース
- 何も期待しない
- 音楽 CD の充実&貸し出し
- 音楽 CD
- 閲覧席をもう少し多くして欲しいです。
- 閲覧や自習のできる空間
- 英文を通訳するコンピュータをおいてほしい。
- 映画の数を増やしてほしい。
- 飲食可
- 飲み物を OK にしてほしい。
- 飲み物が飲めるようになる
- 印刷ができるようにしたい
- 安眠グッズの提供
- 愛想よく‼
- わからない
- レファレンスサービス
- リクエストサービス
- もっと落ちついた雰囲気
- もっと本が欲しいです。中公クラシックス全巻等…
- もっと本
- もっと遅い時間まで開けてほしい。
- もっと静かに本を読める環境
- もっと世界の新聞とかざっしを増やしてほしい。
- もっと新書の情報がほしい
- もっと広くなって欲しい。
- もっと個人ブースを増やして欲しい
- もっと DVD を増やしてもらいたい
- もっと DVD を増やしてほしい。
- もっと DVD をみやすく
- メールマガジン（希望ジャンル等を登録して学校指定などの個人アドレスに送信(ケータイでも可)）
- マンガをおく
- マンガがほしい（2 件）
- マンガ
- まんが
- ベッドを作る
- ベッド
- プレステ 2
- フリードリンク
- ヒマつぶし
- パソコン周辺機器の多種、貸出
- パソコンの貸し出し
- パソコンの数
- パソコンがもっとたくさんあれば便利
- のみものをのめるようにする
- ノートパソコンからでもプリンタを使えるようにしてほしい
- トイレがにおうので何か置くのは…
- デリバリー
- できればコンピュータの部屋や雑誌を読む部屋など個室みたいにしてほしい
- たいど
- ソファーが欲しい。

- スマイル
- スペースの拡張
- すごしやすさ
- しんせつさ
- しずかな空間
- サービス精神を持って欲しい。
- サービス向上
- コピー機の使用機会を増やすこと
- ゲーム機の設置
- くつろぎ
- きつえん場所の確保
- あの広さであまり期待するものは無い…
- あたらしい DVD を入れてほしい
- アイテム量の多さ
- Video　DVD スペースの拡大
- DVD 新作
- DVD を貸し出せるようにして欲しい。
- DVD を増やしてほしい
- DVD を持ってきて見れれば…
- DVD をもっと増やしてほしい。（2 件）
- DVD をもっといれてほしー
- DVD もちだし可にすること
- DVD の本数を増やしてほしい
- DVD の追加
- DVD の貸し出し
- DVD の増加・雑誌の増加
- DVD の増加（2 件）
- DVD の数をもっと増やしてほしい
- DVD の種類の豊富
- DVD のじゅうじつ
- DVD のおもしろいのとか新しいのをどんどん入荷してください
- DVD にかしだし
- DVD などの増設
- DVD（3 件）
- CALIN が使いづらいのでマニュアルとか作ってほしい
- Best10 くらいの本と、人気、おすすめなどの本の公開。
- 24H
- 16 年度 PC のディスクドライブ貸与。

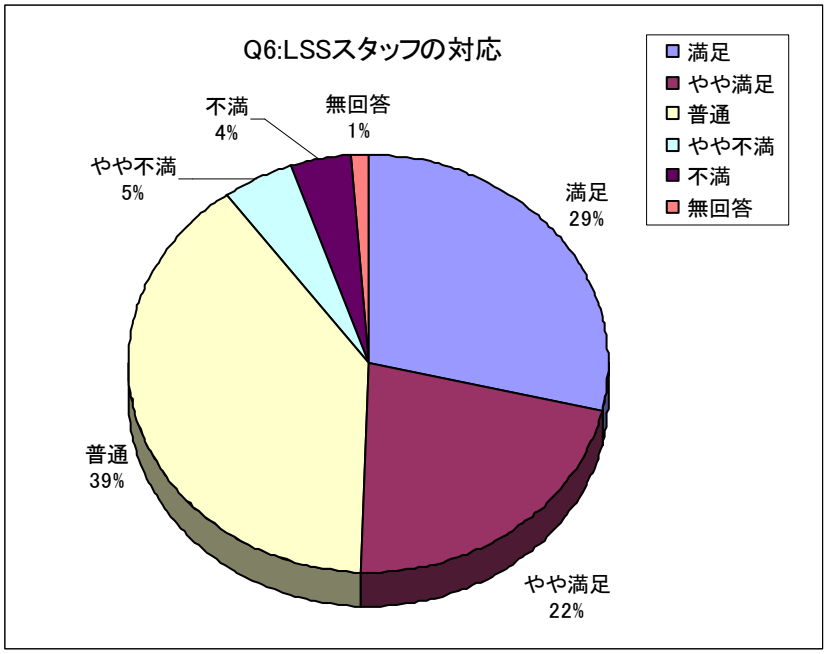
Q5:あなたが必要とする資料は図書館で見つかりますか？

だいたいある	337	74%
リクエストで可	35	8%
ほとんどない	50	11%
無回答	32	7%
合　計	454	100%



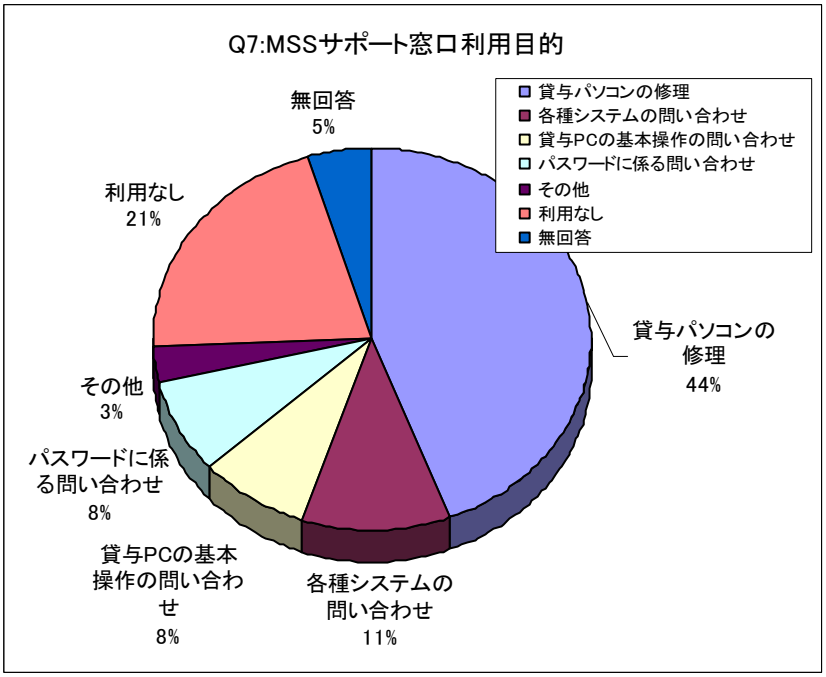
Q6: スタッフの対応についてどう思いますか？

満足	130	29%
やや満足	100	22%
普通	179	39%
やや不満	21	5%
不満	19	4%
無回答	5	1%
合 計	454	100%



Q7:あなたはどんな目的で MSS サポート窓口を利用しますか？（複数回答可）

貸与パソコンの修理	240	44%
各種システムの問い合わせ	60	11%
貸与 PC の基本操作の問い合わせ	44	8%
パスワードに係る問い合わせ	44	8%
その他	16	3%
利用なし	114	21%
無回答	25	5%
合 計	543	100%

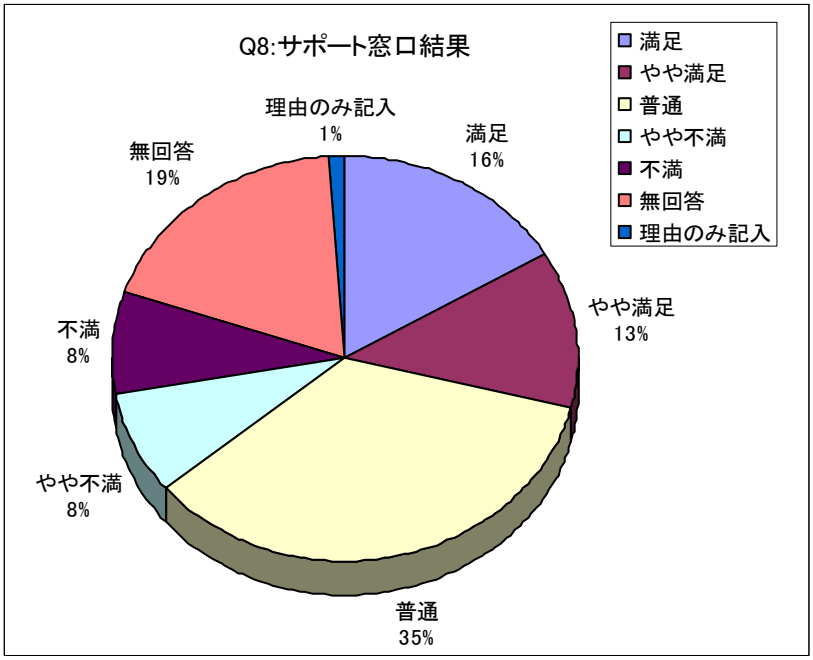


○その他

- 落とし物 or 盗難
- 紛失した
- 必要なソフトのインストール
- 道具のレンタル、苦情
- 色々
- 授業（経営 II）
- 器具の紛失
- ビデオカメラ
- パソコンを落とした時にとりに行った
- ネットワーク
- タブレットのインストール
- ソフトを入れてもらった。（プログラミング基礎）
- ソフトのインストール
- ゼミの HP　etc
- オフィスを入れた

Q8:MSS サポート窓口を利用した結果について、どう思いますか？その理由も教えて下さい。

満足	74	16%
やや満足	57	13%
普通	159	35%
やや不満	38	8%
不満	37	8%
無回答	84	19%
理由のみ記入	5	1%
合　計	454	100%



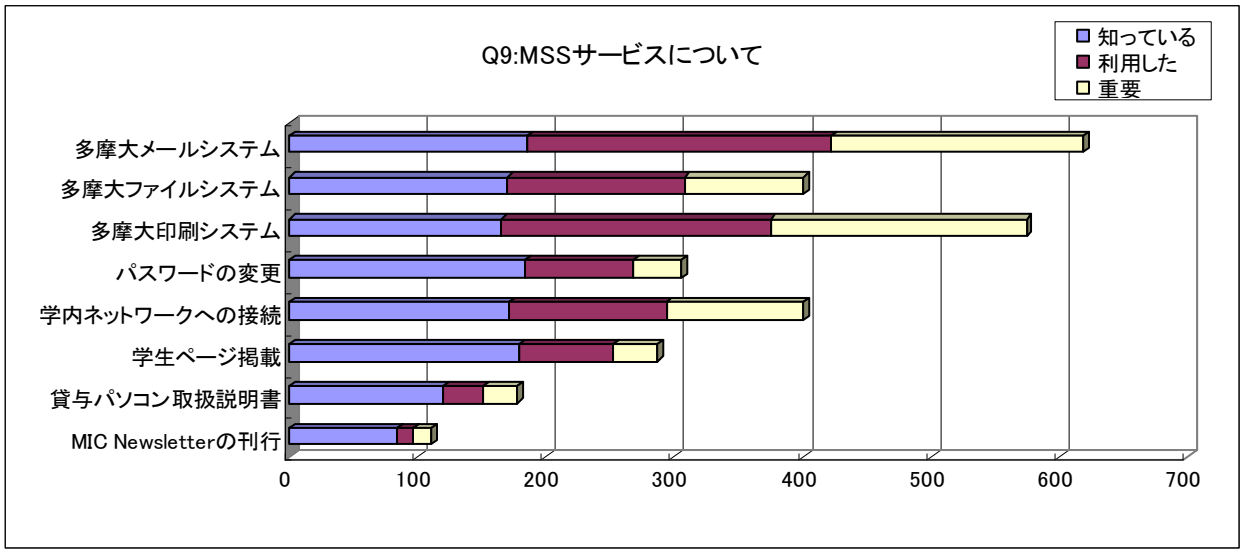
○理由

- 特にない（4 件）
- 利用したことがない（3 件）
- 問題が解決したためしがない、結構無知
- 忙しそうな顔してて、対応超わるい。
- 放課後残って調べ物をしていたらコソコソと文句を言われた
- 返えされたら起動画面が変わっていた
- 分からないことはだいたいが解決できる
- 普通でした
- 普通だった。
- 普通だが、やや言葉使いが悪い
- 怖い
- 不満はないから
- 不親切な時がある
- 必要なことはやってくれるから
- 非常に対応が悪い
- 年に 1 回程度の利用しかしない為
- 特に嫌な思いもしていないので
- 同じ人しか応対しない。愛相がない。
- 直ったから　見下しすぎ
- 調子が悪いと、即座に再起動をすすめられる為
- 丁寧なときもあるけど…
- 丁寧
- 知識不足
- 知識があり、安心して聞ける人もいるから
- 態度の悪い人がいる。
- 態度が高圧的すぎる。ひどいとしか言えない。
- 態度が悪く、感じが悪い
- 態度が悪い人がいる
- 態度が悪い、タメロをきかないでほしい
- 態度が悪い（2 件）
- 対応などしてもらった時の説明などがよかった
- 対応が良かったし、ていねいに教えてくれた
- 対応が役所的
- 対応が遅いし、ほったらかし、
- 対応が速く、話にのってくれるので
- 対応が早かったから
- 対応が上目線でえらそう特にボッチャンガリの男
- 対応が横柄なことが多い
- 対応が悪い　たいした事もできないくせにゆうずうがきかない
- 声を掛けずらい方も居る。
- 政治家みたいで気分が悪かった。
- 人によって対応が違う
- 親切に対応してくれるから
- 親切な対応だったから
- 女性職員はていねいに対応してくれるが、男性職員がやたら冷たい。

- 初期化ばっかりもっと教えれば次から初期化の必要もなくなると思う
- 初期化しやがる
- 初期化して、その日のうちにパソコンが返ってくるのはいいと思う。
- 初期化しかすすめない
- 初期化しかしない、対応、最悪。
- 初期化されるから
- 修理に出してもなおってない事が多い。説明が分かりづらい
- 修理できたから
- 受け答えが悪い。
- 仕事は早いが、パスに関する問い合わせをすると文句を言われる
- 最近のスタッフは感じの良い方が多いが、昨年は感じの悪い方が居ました。
- 最悪
- 行ったことない
- 言い方がひどい人だった。嫌な気持ちになった
- 以前、パソコンの修理で行ったら、あまり良い顔をされなかった（何度となく）
- もっと親切に!!
- もう少し早い時間からやってほしい
- メールとかわかりやすい
- みんないそがしそうで対応が遅い
- マニュアル対応
- フォーマット勧めすぎ
- なんでもかんでも初期化するのはやめてほしい
- なんか対応の仕方がムカつく
- なおんない。
- できたから
- つんけんしてた
- つめたい。人が。
- たまに対応の悪い（雰囲気 etc）人がいるから。
- その事柄以外の事は基本受け付けないから
- そうなんだーっていっておわり。
- スピードが遅い場合がある（time is money）
- スタッフの対応が乱雑。腹が立つことを言われた。
- すぐ初期化
- きちんとした態度で対応しているから
- かんじ悪い人もいる
- いやみったらしい
- いい対応でした
- あきらかに自分のアダプターだったのにわたしてくれなかったこと
- ?

Q9:MSS では次のようなサービスを提供しています。これらのサービスを知っていますか？知っている場合は利用したことがありますか？知っているもの、利用したことがあるものに[○]をつけてください。また、あなたにとって重要と思われるものに 3 つまで[○] をつけてください。

	知っている	利用した	重要	
多摩大メールシステム	186	236	197	22%
多摩大ファイルシステム	170	138	92	14%
多摩大印刷システム	166	209	199	20%
パスワードの変更	184	84	38	11%
学内ネットワークへの接続	172	122	107	14%
学生ページ掲載	180	73	34	10%
貸与パソコン取扱説明書	121	31	26	6%
MIC Newsletter の刊行	85	12	14	4%
合 計	1264	905	707	100%



Q10:あなたが MSS に期待するサービスを 1 つ挙げるとするとそれは何ですか？

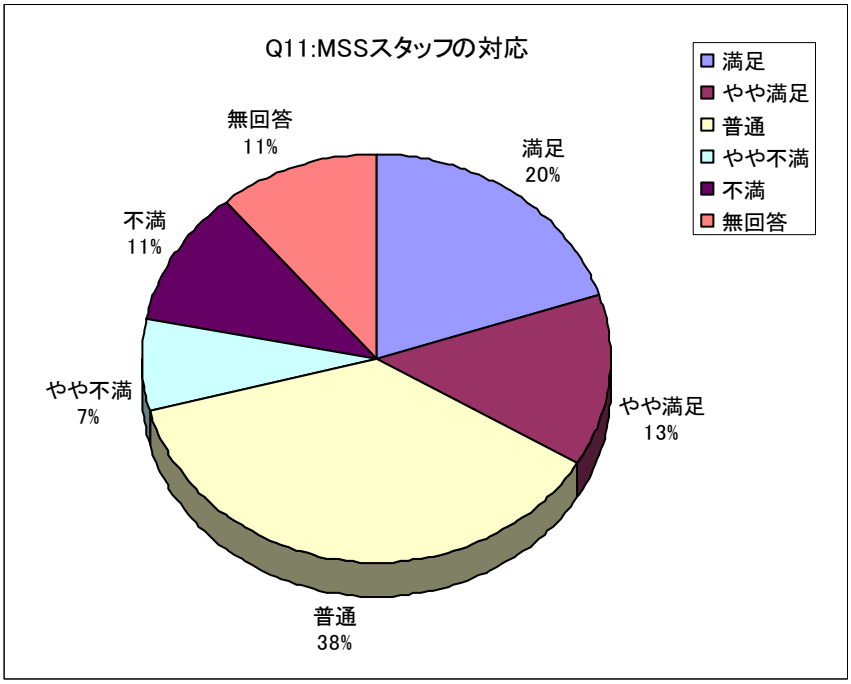
- 特にない（51 件）
- 有料ソフトの無料アップロード
- 無線電波発生機の増加
- 普通に対応してくれれば良いです
- 電源かしてほしい。
- 丁寧な対応
- 知識強化
- 担当職員のチェンジ
- 大学外でのネットワーク
- 貸出パソコンの故障の時、パソコンのデータを取ってくれない　消される。
- 態度をよくする
- 対応はやく
- 対応の早さ
- 多摩大専用のメッセンジャー
- 窓口でちょっとした物の販売
- 接続がもっとよくなって欲しい（インターネットへの）
- 生徒全員へのパソコンの貸与（無料で）
- 親切で迅速な対応
- 職員の総入れ替え。もしくは MIC の廃止。
- 上の立場から生徒を見下すな。
- 笑顔で接してください
- 初心者に対する詳しい説明
- 初期化をやめて～
- 初期化をなるべくやらないで、修理

- 初期化だけじゃなくて、他の方法も考えてほしい。
- 初期化せずに直してほしい
- 初期化する前のてんけん
- 初期化しないでなおしてほしい
- 修理をしてほしい、初期化はやめて
- 修理または代替機を早くしてほしい
- 修理の時、もっとてきぱきと
- 修理
- 周辺機器の格安販売
- 時間のばしてほしい。
- 今のままで満足
- 今がひどすぎ　エラそう
- 古いPCの中古販売
- 継続性
- 携帯にもメールを送れるようにしてほしい。（Docomoだと送れないやつもあるから）
- 気軽に相談できる人柄
- 期待してない
- 管理者を増やす　P2Pの利用不可
- 感じ良くしてほしい。
- 学内のプリンタを使えるようにしてほしい
- 学内ネットワークへの接続
- 学生を客と思いましょう
- 外付CD-RWもしくはDVD-RW
- 絵文字メール
- 快的なパソコンライフ
- 何でも知っている。
- 印刷システム、カラー化してほしい（2件）
- わからない
- レポートや課題などの告知（個人スケジュール）
- もっと優しく、丁寧に、接してほしい。
- もっと電波が受信できるようにしてほしいです
- もっと知識のある人材が必要。
- もっと対応をよくしてほしい　態度がでかすぎる
- もっとネットワークの接続をよくしてほしい
- もっとすばらしいサービス体制
- もっとしんせつに。
- もっとPCをよりよくつかえるようにしてほしい
- もっとPCの装備をよくして欲しい
- もう少し対応を良く（感じ良く）して欲しい。恐くて修理に出せません
- むやみに初期化を勧めないこと。
- プリンタをもっと増やすべきだと思う。
- プリンタふやす
- プリンターの数を増やす
- バッテリーをかえてほしい
- バッテリーの無料交換
- パソコン講座
- パソコンを直してくれる
- パソコンを修理に出したとき、代機がないと修理をうけつけてもらえないところ
- パソコンの返却は卒業ギリギリまでのばしてほしい
- パソコンの操作説明の向上
- パソコンの修理
- パソコンのバッテリーがおかしくなって、バッテリー交換をお願いしたが、2万円からひかれるということなのでヤメた友達がいる。（アフタ・）サービスが悪い気がする。
- パソコンに関する相談
- パソコンについてもっと詳しくおしえるべき
- ネットワーク接続の良さ。
- ネットのつなげ方講座をやってほしい（パソコンについての全体的な講習）
- なくなること、もしくはやる気を出すこと
- ない。パソコン返すのが早すぎる。
- ソフトの増加
- スピード
- スタッフに対応能力を付けされること
- サービス提供をしていることを学生にもっと知らせること
- サービス向上
- コンピュータ処理をもっと早くしてほしい
- これといってなし
- コピー機の用紙の入れ替えのやり方など「ちょっとしたこと」のやり方をじはりだしてほしい
- おこらないでほしい
- ウイルス対策（3件）
- いんさつできる教室と前みたいに自習できる教室がほしい!!
- いや特にないと思う。
- いまのまま
- いつでも、すぐに対応してくれること

- MSS って？
- ES などでプレゼンテーションをする機会が多々あるが、取りつけなどのやり方を知らない人がいて、時間がなくなるので、その指導（情報の授業でもよいが）
- 4 年生用の PC の返却期間の延長「卒論前に返却」はおかしい…
- 4 年への PC のレンタル
- 241 教室を好きな時間に利用できること。◎パソコンの設置代数豊富にあること。
- ？（2 件）

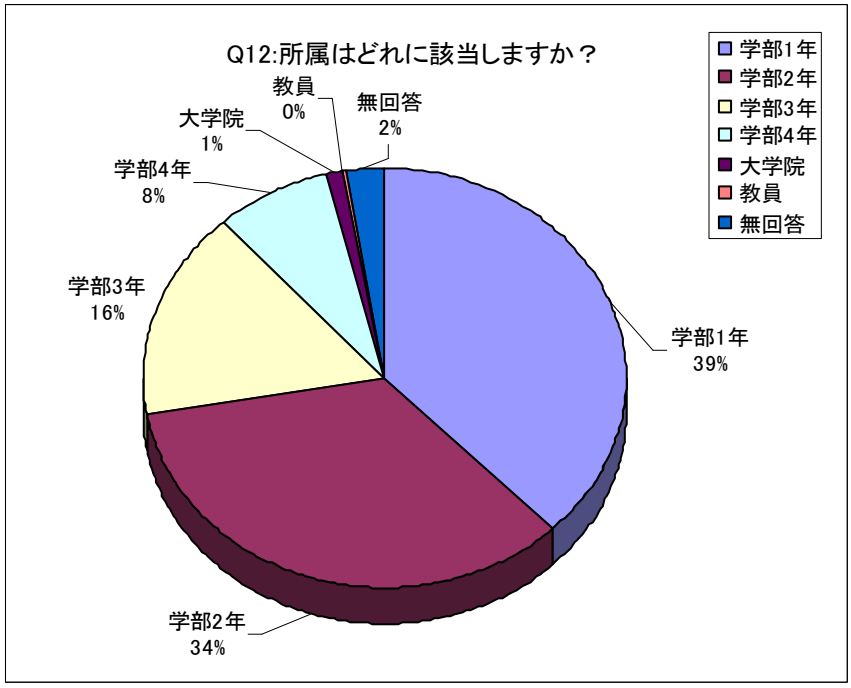
Q11:スタッフの対応についてどう思いますか？

満足	91	20%
やや満足	61	13%
普通	169	37%
やや不満	34	7%
不満	48	11%
無回答	51	11%
合 計	454	100%



Q12:あなたは次のどれに該当しますか？

学部 1 年	172	38%
学部 2 年	156	34%
学部 3 年	73	16%
学部 4 年	35	8%
大学院	5	1%
教員	2	0%
無回答	11	2%
合計	454	100%



以上